

Descripción y alcance del servicio

WIFI WORK

1. Introducción

El servicio WIFI WORK (Servicio) permite el acceso inalámbrico a la red Internet y a la conexión entre equipos situados dentro del mismo hogar del Cliente, entendiéndose por un mismo hogar al ambiente que se encuentra delimitado dentro del plano de un mismo piso.

Esto se realiza mediante el uso de un módem WiFi al cual se pueden conectar las PCs, Notebooks u otros distintos dispositivos en forma inalámbrica, siempre que las mismas tengan el software y hardware adecuado para acceder a redes WiFi.

En caso que la señal del WiFi no alcance a cubrir el área de interés del Cliente, IPLAN podrá proveer equipos extensores de señal en modalidad abono con cargo al Cliente.

2. Descripción general y alcances

El Servicio base contempla 1 (un) módem WiFi, que soporta las normas de transmisión b/g/n/ac, con 4 puertos LAN 10/100/1000 Base-T Ethernet integrados; instalación, configuración base, gestión, mantenimiento y administración de las políticas de seguridad del módem WiFi.

Al Servicio base se puede adicionar extensores de señal inalámbricos, que soportan las normas de transmisión b/g/n/ac, los cuales solo requieren estar conectados a la energía eléctrica.

Los dispositivos que el Cliente desee conectar al WiFi, deberán tener hardware y software que soporte el estándar 802.11 b/g/n ó, el más reciente, ac (para alcanzar los 100Mbps o más, es necesario que la placa WiFi del dispositivo soporte la norma ac y se conecte bajo la frecuencia 5Ghz).

Para hacer uso de este servicio deberá tener contratado un servicio de Internet WORK de IPLAN.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones del Servicio WiFi si la utilización del mismo no se ajusta al perfil de usuario residencial para esta variante de Servicio.

El soporte técnico contemplado con el Servicio alcanza al módem WiFi (y al repetidor de señal WiFi, en caso de haber contratado uno en modalidad abono) provisto por IPLAN. El mismo, contempla resolución de problemas de configuración y problemas propios, llegando incluso hasta el recambio del equipo en caso de fallas de hardware. El soporte no cubre problemas de conectividad en la red interna del Cliente.

Es importante destacar que IPLAN no puede asegurar conectividad en todo el hogar ya que la señal del módem WiFi, como de los extensores, puede atenuarse debido a la estructura edilicia y/u objetos del hogar. Al atenuarse el nivel de señal, puede reducirse el área de cobertura como la velocidad alcanzada por los diferentes dispositivos conectados.

2.1 Centro de atención al usuario

El Cliente dispone de acceso al [Centro de Ayuda IPLAN](#), donde encontrará los manuales de uso de los servicios y una guía de preguntas técnicas y administrativas frecuentes para resolver las distintas necesidades que se presenten.

A su vez, dispone de la [Zona de Clientes](#) donde podrá descargar su factura, generar las solicitudes y reclamos técnicos o administrativos y gestionar los servicios contratados.

Para el acceso a dicho servicio el Cliente deberá disponer de su código de gestión personal (CGP), disponible en su factura. En caso de ser un Cliente nuevo, el mismo podrá gestionar dicho código a través de la Zona de Clientes en la Web de IPLAN.

Se encuentra a disposición un detalle de los canales de atención que IPLAN dispone [aquí](#).

El Cliente es responsable de mantener actualizada su información de contacto en el sistema que IPLAN pone a disposición de forma tal que eficiente cualquier necesidad de comunicación por parte de IPLAN.

2.2 Puesta en marcha del servicio

En caso que la provisión del Servicio contratado requiera una instalación física en el domicilio del Cliente, éste se compromete a estar presente durante la instalación o bien designar a una persona que actúe en su representación. La puesta en marcha del Servicio será realizada por el personal de IPLAN o terceros que actuarán en nombre de IPLAN, quienes realizarán las tareas de instalación y solicitarán al Cliente o a la persona por él autorizada, el conforme vía la firma del Formulario de Aceptación de Servicios (FAS) y el Formulario de entrega en Comodato de Equipos (IST). La firma de dichos formularios por parte del Cliente y/o de la persona por él designada para estar presente al momento de la instalación, implica la conformidad del Cliente respecto de la instalación y de la capacidad de utilizar el servicio en cuestión así como del carácter en que se entregan los equipos al Cliente.

En caso que el servicio, sea una mejora a un servicio preexistente, que no requiera presencia física del personal de IPLAN en el domicilio del Cliente, IPLAN determinará el mejor medio para comunicar que se ha comenzado la prestación de dicho servicio.

Para la instalación, el técnico recomendará la mejor ubicación para el módem WiFi y probará el nivel de señal en todos los ambientes desde su dispositivo. Si el Cliente dispone de una Notebook con soporte WiFi, le podrá dejar el servicio configurado allí. Con esto quedará finalizada la prueba de conectividad y la instalación.

El módem WiFi se entrega preconfigurado desde IPLAN, con los parámetros de seguridad preestablecidos de tal manera que la red WiFi tenga máxima seguridad. El técnico de IPLAN se limita solamente a realizar la prueba de conectividad contra el módem WiFi, luego de la cual la instalación se considera finalizada exitosamente. Cualquier otro requerimiento de cambio de configuración, el Cliente deberá solicitarlo al Centro de Atención al Usuario.

En caso de no lograrse buena conectividad en algún ambiente o que, directamente no haya señal, el Cliente podrá optar por adquirir extensores de señal en modalidad abono. Estos extensores tienen un cargo adicional (instalación y abono mensual) que deberá ser abonado junto con el servicio base. En cualquier caso, la instalación se considerará finalizada con la prueba de conectividad desde la Notebook del técnico enviado por IPLAN.

En caso que IPLAN instale por sí o terceros debidamente autorizados, en el domicilio del Cliente equipamiento para brindar el servicio WiFi en modalidad servicio, estos equipos se entregarán en calidad de comodato por el período durante el cual se preste el Servicio. El Cliente, o la persona por

él autorizada, se obliga a suscribir el conforme vía la firma del Formulario de entrega en Comodato de Equipos (IST) y se compromete a utilizar los mismos exclusivamente para el Servicio.

3. Responsabilidades del Cliente

Para una correcta instalación del servicio, el Cliente deberá tener en cuenta lo solicitado a continuación:

Se requiere de un tomacorriente disponible donde se instalará el enlace a Internet para conectar el módem provisto por IPLAN, como uno para el extensor de señal WiFi en caso de ser requerido.

Para poder utilizar el servicio WiFi, el Cliente deberá contar con dispositivos (PC, Notebook, Netbook, etc.) que soporten el estándar WiFi 802.11 b/g/n/ac. La configuración de la conexión WiFi en los distintos dispositivos, es responsabilidad del propio Cliente.

El Cliente será responsable de conocer las “Recomendaciones para ubicar un punto de acceso WiFi”, anexas al presente.

3.1 Recolección de datos, seguridad, privacidad y protección de datos.

El Cliente conoce y acepta que: (1) como consecuencia de la utilización del Servicio y con el fin de su prestación, IPLAN y/o quien ésta designe expresamente a tal efecto podrá requerirle determinada información que puede ser considerada como Datos Personales en virtud de lo dispuesto por la ley 1845/05, la Ley 25326 y demás normativa aplicable; (2) IPLAN podrá contratar a una empresa para la prestación del servicio de almacenamiento, ordenación, modificación, evolución, bloqueo y en general el procesamiento de los Datos Personales.

El Cliente se compromete a notificar lo establecido precedentemente, a cualquier persona a la cual el Cliente le brinde los datos de acceso al Servicio informándole que en caso de no aceptar estas condiciones deberá abstenerse de utilizar el Servicio. A los efectos de lo establecido en la presente Cláusula se denominará USUARIO tanto a la persona que utilice el Servicio de WIFI WORK como al Cliente.

La recolección de datos se realiza para mejorar los servicios ofrecidos por IPLAN.

IPLAN podrá recolectar datos sin registro como:

- a. Datos sobre el dispositivo (como, por ejemplo, el modelo de equipo, la versión del sistema operativo, dirección IP, los identificadores únicos y los datos sobre la red móvil).
- b. Datos sobre la ubicación física del USUARIO (a través de las señales de GPS enviadas por un dispositivo móvil, o información sobre los puntos de acceso Wi-Fi, y las antenas de telefonía móvil más cercanos, y/o de la forma que los dispositivos o tecnología disponible lo permita).
- c. Cookies e identificadores anónimos utilizados para almacenar y recoger datos cuando el USUARIO accede al Servicio, y durante su utilización, como también para guardar información estadística en el dispositivo del USUARIO. El uso de Cookies y/o identificadores también podrá resultar necesario a fin de mantener la sesión iniciada.
- d. Recolección de información estadística anónima para evaluación y mejoras del Servicio a través de un servicio de terceros.

En cumplimiento de la ley 1845/05, el USUARIO titular de los Datos Personales tendrá la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a dos meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 13, inciso b de la ley 1845/05; Los datos personales de los que sea titular el USUARIO, o quien corresponda, serán rectificadas, actualizados y, cuando corresponda suprimidos o sometidos a confidencialidad los Datos Personales, pero para ello es el USUARIO titular de los datos quien debe informar o reclamar la modificación, rectificación, actualización o supresión, IPLAN no actuará de oficio; el USUARIO y/o titular podrá solicitar el retiro o bloqueo de su nombre de los bancos de datos: Para el ejercicio de dichos derechos de acceso, rectificación, actualización, bloqueo o supresión, el titular de los Datos Personales deberá presentarse en las oficinas de IPLAN y previa acreditación de identidad deberá completar el formulario que allí le será provisto a tal efecto o mediante correo a www.iplanliv.com.ar. IPLAN en ningún caso será responsable por la actualización de los datos personales de los USUARIOS si ellos no hubiesen solicitado la rectificación o eliminación de los datos. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Organismo de Control de la Ley 1845/05, tiene, entre otras, la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre datos personales.

Las políticas de privacidad rigen en todos y cada uno de sus extremos por las leyes de la República Argentina. Para mayor información podrá remitirse a <http://www.cdpd.gob.ar>, en el cual encontrará toda la normativa aplicable.

4. Límites del servicio

El Cliente reconoce que IPLAN no puede ejercitar control sobre el contenido de la información que circula a través de la red Internet. Por lo tanto, IPLAN no es responsable del contenido de ningún mensaje y/o información tanto si el envío fue hecho o no por un Cliente de IPLAN.

La seguridad informática en los equipos del Cliente contra intrusos, virus, hackers, etc., es exclusiva responsabilidad del propio Cliente. IPLAN recomienda el uso de programas Antimalware, Firewalls y cualquier software ó hardware vigente y actualizado que evite estos ataques.

El resguardo de la información en los equipos / sistemas del Cliente queda bajo su exclusiva responsabilidad. IPLAN recomienda el uso de software ó hardware para resguardo y respaldo de la información almacenada en los equipos y sistemas del Cliente.

El Cliente reconoce que IPLAN no puede asegurar el alcance de la señal y la performance del enlace de Internet a través de la red WiFi. Más allá de esto, IPLAN hará todo lo que esté a su alcance en la instalación para lograr la mejor performance del Servicio WiFi.

IPLAN se reserva el derecho de realizar cambios y/o modificaciones del Servicio WiFi si la utilización del mismo no se ajusta al perfil de usuario para esta variante de Servicio.

Cualquier servicio adicional al especificado en este documento requerido a IPLAN será facturado como adicional al cargo de instalación y abono mensual convenido.

El Cliente reconoce que IPLAN no será responsable por daño alguno, interés o perjuicio directo o indirecto, previsto o extrínseco (pero sin limitarse a ello) lucro cesante, o pérdida de prestigio, uso,

datos u otras pérdidas intangibles, resultantes de la imposibilidad de usar el Servicio, y/o el costo de obtención de bienes o servicios sustitutos.

Ante cualquier duda y/o consulta comuníquese con el centro de Atención al Cliente al 0800-345-1111 o ingrese a <http://www.iplanliv.com.ar> para conocer otros canales de comunicación.

.....
Firma del Cliente

.....
Aclaración

FECHA __/__/__